

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KINERJA MANAJEMEN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN  
METODE *BALDRIGE EXCELLENCE FRAMEWORK* (BEF)  
SERTA PENENTUAN MASUKAN TERHADAP KONDISI MANAJEMEN  
PERUSAHAAN**

**(Studi Kasus PT. Harrison & Gil Java)**



**DI SUSUN OLEH :**

**ALI USMAN SAN JAYA**

**NIM 316.013.00726**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**2017**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KINERJA MANAJEMEN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN**  
**METODE *BALDRIGE EXCELLENCE FRAMEWORK* (BEF)**  
**SERTA PENENTUAN MASUKAN TERHADAP KONDISI MANAJEMEN**  
**PERUSAHAAN**  
**(Studi Kasus PT. Harrison & Gil Java)**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan  
Studi Program Sarjana Strata (S – 1) Pada Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Sultan Agung



**DI SUSUN OLEH :**  
**ALI USMAN SAN JAYA**  
**NIM 316.013.00726**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**  
**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**  
**SEMARANG**  
**2017**

**A FINAL PROJECT**

**PERFORMANCE EVALUATION OF COMPANY MANAGEMENT  
USING BALDRIGE EXCELLENCE FRAMEWORK (BEF) METHOD  
AND DETERMINATION OF INCOME TO THE CONDITION OF  
COMPANY MANAGEMENT**

**(Case Study : PT. Harrison & Gil Java)**

Submitted as Partial Fulfillment of the Requirements to obtain Strata Degree  
Program (S – 1) in the Industrial Engineering Department  
College of Industrial Technology  
Sultan Agung Islamic Semarang University



**Arranged By :**

**ALI USMAN SAN JAYA**

**NIM 31601300726**

**INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTMENT  
COLLEGE OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY  
SULTAN AGUNG ISLAMIC UNIVERSITY  
SEMARANG**

**2017**

## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir yang Judul "Evaluasi Kinerja Manajemen Perusahaan Menggunakan Metode *Baldrige Excellence Framework* (BEF) Serta Penentuan Masukan Terhadap Kondisi Manajemen Perusahaan (Studi Kasus PT. Harrison & Gil Java)" ini disusun oleh :

Nama : Ali Usman Sanjaya  
NIM : 31601300726  
Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing pada :

Hari :  
Tanggal :

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

  
Nurwidiarta., ST., MT.

Dosen Pembimbing II

  
Bray Deva Bernadhi., ST., MT.

Mengetahui

An. Dekan Fakultas Teknologi Industri UNISSULA

No. Program Studi Teknik Industri

  
Nurwidiarta., ST., MT.

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir ini dengan judul "Evaluasi Kinerja Manajemen Perusahaan Menggunakan Metode *Baldrige Excellence Framework* (BEF) Serta Penentuan Masalah Terhadap Kondisi Manajemen Perusahaan (Studi Kasus PT. Harrison & Gil Java)" ini telah dipertahankan di depan penguji sidang Tugas Akhir pada :

Hari :

Tanggal :

Tim Penguji

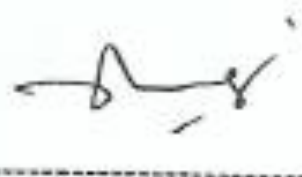
Tanda Tangan

Irwan Sukendar, ST., MT.



---

Nazulita Khoiriyah, ST., MT.



---

H. Andre Sugiono, ST., MM, Ph.D.



---

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ali Usman San Jaya

NIM : 31601300726

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul :  
**Evaluasi Kinerja Manajemen Perusahaan Menggunakan Metode *Baldrige Excellence Framework (BEF)* Serta Penentuan Masukan Terhadap Kondisi Manajemen Perusahaan (Studi Kasus PT. Harrison & Gil Java).**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 7 November 2017

Yang Menyatakan



Ali Usman San Jaya

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ali Usman San Jaya  
NIM : 31601300726  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri  
Alamat Asal : Jl. Macan 48, Kel. Watonea, Kec, Katobu, Kab. Muna,  
SULTRA

Dengan ini menyatakan Karya Ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul:

Evaluasi Kinerja Manajemen Perusahaan Menggunakan Metode Baldrige Excellence Framework (BEF) serta Penentuan Masukan Terhadap Kondisi Manajemen Perusahaan.

Menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialihesikan, dikelola dan pangkalan data dan dipublikasikan diinternet dan media lain untuk kepentingan akademis selama tetap menyantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/ Plagiartisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 7 November 2017

Yang Menyatakan



Ali Usman San Jaya

## PERSEMBAHAN

“Papa dan Mama yang selalu menjadi motivator dalam segala hal, yang selalu mengajari bagaimana selalu bersyukur tentang apa yang kita punya dan yang kita peroleh serta selalu mengajari tentang kesopanan dan bagaimana bertingkah laku ditanah rantau. Perjuanganku tidaklah berarti dibandingkan dengan perjuangan Papa dan Mama membesarkanku dan saudara – saudaraku. Apa yang Papa dan Mama katakan dan tak akan pernah aku lupakan yaitu ”Bertingkah lakulah dengan baik, karena tingkah lakumu yang mencerminkan didikan orang tuamu dan yang akan menuntunmu kepada kesuksesan”.

“Papa, Mama, semoga anakmu ini bisa mewujudkan harapan Papa dan Mama yang selalu mendoakan keberhasilan, kesuksesan dunia akhirat dan menjadi anak yang berbakti kepada orang tua. Tanpa doa dan restu kalian, tugas akhir ini tidak akan dapat terselesaikan. Saya berharap semoga sebuah karya yang kecil ini dapat menjadi kebanggan Papa dan Mama”.

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

- ✓ Kedua Orang tua saya yang telah banyak memberikan doa, materil, motivasi, dan perhatian selama ini.
- ✓ Seluruh Dosen Teknik Industri yang telah menjadi orang tua kedua saya yang selalu mengajari dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk masa depan saya.
- ✓ Semua pihak yang membantu.



## MOTTO

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

“Dan tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. Jika salah satu seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkataan ‘ah’ dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia.”

(Qs. Al Israa’ [17]:23)

## PAPA, MAMA

*Kalian adalah semangat dalam hidupku*

*Penerang dalam gelapku*

*Petunjuk dalam sesatku*

*Tidak akan pernah ada yang bisa menggantikan posisi Kalian*

*Meskipun itu adalah kekasihku*

**“Tingkah lakumu adalah cerminan didikan Orang Tuamu”**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr. wb .*

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran **Allah SWT** karena atas rahmat hidayah dan karunia – Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Evaluasi Kinerja Manajemen Perusahaan Menggunakan Metode *Baldrige Excellence Framework (BEF)* Serta Penentuan Masukan Terhadap Kondisi Manajemen Perusahaan (Studi Kasus PT. Harrison & Gil Java)”** dengan lancar tanpa halangan suatu apapun dan tak lupa shalawat dan salam kami tujukan kepada Nabi besar Muhammad Saw beserta para sahabatnya semoga kita mendapat manfaatnya besok di Yaumul Kiamat. Amin.

Selesainya Laporan Tugas Akhir ini tiada lain adalah berkat bantuan dan dorongan semua pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah – Nya sehingga dapat terselesaikannya laporan ini. Dzat yang melindungi jiwa raga ku.
2. Kedua Orang tua saya yang telah banyak memberikan doa, bantuan spirit, materil, semangat, dorongan, dan perhatian selama ini.
3. Dr. Hj. Sri Arttini D.P. M.Si., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri (FTI)
4. Ibu Nurwidiana, ST., MT., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri FTI Universitas Islam Sultan Agung Semarang serta dosen pembimbing 1 Tugas Akhir saya yang telah membagi banyak pengetahuannya kepada saya.
5. Bapak Brav Deva Bernadhi., ST., MT., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penyusun selama penulisan dan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Dosen-dosen di FTI, khususnya dosen – dosen Teknik Industri FTI UNISSULA yang telah membimbing dan mengajar materi selama perkuliahan. Terima kasih atas ilmu yang diberikan.
7. PT Harrison & Gil Java, atas izinnya untuk mengadakan penelitian.

8. Bapak Merriel Karis, ST., MM., selaku pembimbing lapangan saya, yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data penelitian ini.
9. Bapak Masihu Kamaluddin dan Bapak Nur Alam beserta jajarannya karena berkat Program dari beliau – beliaulah saya bisa mendapatkan beasiswa untuk melanjutkan Kuliah di UNISSULA.
10. Keluarga saya yang telah banyak mendukung dalam segala situasi.
11. Sahabat – sahabat saya. Wa Ode Alverina, Asriana, Nor Ariyani Jannah, Musbikin, Muhammad Arif Priyadi, Team Ambarawa (Arjuna, Sinung, Randa, Wahyu) , Team Nyabu Generation (Aci, Vicar, Rani, Fifi, Finka, Rory), Team International Student (Maria, Panji, Ilmi, Novita, Lubna, Teguh, Halim), Team Griya Istiqomah (Dulloh, Awod, Agus, Lana, Andy, Putri, Ayha, Fabio, Afni, Ekto, Robby), Team Sanggar, yang telah banyak meluangkan waktunya menemani proses pembuatan laporan ini dan yang selalu memberikan deadline waktu revisi dan penyelesaian Tugas Akhir ini (Terkadang bullyan kalianlah yang menjadi motivasi).
12. Teman – teman mahasiswa Teknik Industri khususnya angkatan 2013, terima kasih atas bantuan dan pengalaman indah bersama kalian.
13. Teman – teman seperantauan (Supri, Tika, Hajar, Erwinda, Naddya, Randy, Yayan, Amir, Basri dan seluruh keluarga beasiswa Cerdas Sultraku).
14. Pihak – pihak lain yang banyak membantu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini mempunyai banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharap saran dan kritik demi kesempurnaan karya selanjutnya.

Akhirnya semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan seluruh mahasiswa Fakultas Teknologi Industri pada umumnya.

*Wassalamualaikum Wr.Wb.*

Semarang, 7 November 2017

Ali Usman San Jaya